

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA PT UBER INDONESIA
DI SURABAYA**

Skripsi S-1



OLEH:
ALBERT AGUNG HERMANTO
3103013111

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA PT UBER INDONESIA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

**OLEH:
ALBERT AGUNG HERMANTO
3103013111**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PT UBER INDONESIA
DI SURABAYA**

OLEH:

ALBERT AGUNG HERMANTO

3103013111

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP) Hendro Susanto, SE., MM.
NIK. 311.89.0163 NIK. 311.99.0365

Tanggal: 20.6.2017

Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Albert Agung Hermanto NRP 3103013111 Telah diuji pada tanggal Juli 2017 dan dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji



Dr. A. Y. Yan Wellyan Toni Putra, SE., M.Si.

NIK. 311.97.0285

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM

NIK.321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc.

NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Albert Agung Hermanto

NRP : 3103013111

Judul Skripsi :

*PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER EXPERIENCE
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER
SATISFACTION PADA PT UBER INDONESIA DI SURABAYA*

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di *internet* atau media lain (*Digital Library*) perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Juli 2017

Yang menyatakan,



Albert Agung H

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas karunia dan rahmat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada PT Uber Indonesia Di Surabaya” untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Adapun dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP) selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Hendro Susanto, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan banyak saran dan nasehat untuk membimbing penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan seluruh ilmu pemasaran yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Kedua orang tua dan saudara penulis yang memberi semangat dan dukungan dalam menyusun skripsi.
6. Patricia Tjionganata yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kelemahan ataupun kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan, waktu, tenaga dan keterbatasan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini semakin baik lagi kedepannya. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang memerlukannya.

Surabaya, 27 Juli 2017

Penulis,



Albert Agung H

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1. <i>Service Quality</i>	10
2.2.2. <i>Customer Experience</i>	14
2.2.3. <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.2.4. <i>Customer Loyalty</i>	18

2.2.5. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.2.6. Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.2.7. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	20
2.2.8. Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	21
2.2.9. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	22
2.3 Model Penelitian	24
2.4 Hipotesis	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Identifikasi Variabel.....	26
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4 Jenis Dan Sumber Data	29
3.5 Pengukuran Variabel.....	30
3.6 Alat Dan Metode Pengumpulan Data	31
3.7 Populasi Dan Sampel	32
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.8.1. Uji Validitas.....	34
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	35
3.9 Teknik Analisis Data	36
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Karakteristik Responden	40
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	41
4.2.1. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	42
4.2.2. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i>	42

4.2.3. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	43
4.2.4. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	44
4.3 Uji Asumsi SEM	45
4.3.1. Uji Normalitas	45
4.3.2. Uji Validitas	46
4.3.3. Uji Reliabilitas	47
4.4 Uji Kecocokan Model Struktural	48
4.5 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	50
4.6 Uji Hipotesis	51
4.7 Pembahasan	52
4.7.1. <i>Service Quality</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada PT Uber Indonesia Di Surabaya	52
4.7.2. <i>Service Quality</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada PT Uber Indonesia Di Surabaya	54
4.7.3. <i>Customer Experience</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada PT Uber Indonesia Di Surabaya	55
4.7.4. <i>Customer Experience</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada PT Uber Indonesia Di Surabaya	56
4.7.5. <i>Customer Satisfaction</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada PT Uber Indonesia Di Surabaya	57
4.7.6. <i>Service Quality</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> Pada PT Uber Indonesia Di Surabaya	58
4.7.7. <i>Customer Experience</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> Pada PT Uber Indonesia Di Surabaya	60
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	63
5.2.1. Saran Akademis	63
5.2.1. Saran Praktis	63

DAFTAR KEPUSTAKAAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2 Interval Rata-Rata Skor	41
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Experiential Marketing</i> (X ₁) ..	42
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (X ₂)	42
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y ₁)	43
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intentions</i> (Y ₂)	44
Tabel 4.7 <i>Test of Univariate Normality for Continous Variables</i>	45
Tabel 4.8 <i>Test of Multivariate Normality for Continous Variables</i>	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.11 Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i>	50
Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Validitas
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Uji Normalitas
- Lampiran 8. Uji SEM (*Structural Equation Modeling*)
- Lampiran 9. Gambar Estimates
- Lampiran 10. Gambar Standardized Solution
- Lampiran 11. Gambar T-Values

Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada PT Uber Indonesia di Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Service Quality* dan *customer experience* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada PT Uber Indonesia di Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dan menggunakan program LISREL. Penelitian ini mengambil 150 responden sebagai sampelnya yang dalam 1 bulan terakhir pernah menggunakan jasa PT Uber Indonesia di Surabaya, berdomisili di Surabaya, berusia minimal 17 tahun.

Hasil dari penelitian ini adalah terbukti bahwa *Service Quality* dan *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada PT Uber Indonesia di Surabaya.

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai *service quality*, *customer experience*, *customer loyalty*, dan *customer satisfaction* dapat menambahkan variabel-variabel lain. PT Uber Indonesia harus menjaga *service quality* dan menciptakan *customer experience* agar menimbulkan *customer satisfaction* yang baik, sehingga tercipta *customer loyalty*.

Kata Kunci: *Service Quality; Customer Experience; Customer Loyalty; Customer Satisfaction.*

Influence of *Service Quality* and Customer Experience to Customer Loyalty through Customer Satisfaction at PT Uber Indonesia in Surabaya

ABSTRAK

This research is conducted to know and explain the influence of *Service Quality* and customer experience to customer loyalty through customer satisfaction at PT Uber Indonesia in Surabaya. Data analysis techniques used are SEM (Structural Equation Modeling) and use LISREL program. This study took 150 respondents as a sample that in the last 1 month that had used the services of online taxi (PT Uber Indonesia) in Surabaya, domiciled in Surabaya, aged at least 17 years.

The result of this research is proved that *Service Quality* and customer experience have positive and significant impact to customer loyalty through customer satisfaction at PT Uber Indonesia in Surabaya.

For further researchers who want to do research on service quality, customer experience, customer loyalty, and customer satisfaction can add other variables. PT Uber Indonesia must maintain service quality and create customer experience in order to generate good customer satisfaction, thus creating customer loyalty.

Key Words: *Service Quality; Customer Experience; Customer Loyalty; Customer Satisfaction.*